



Vyhodnocení dotazníků spokojenosti za rok 2025

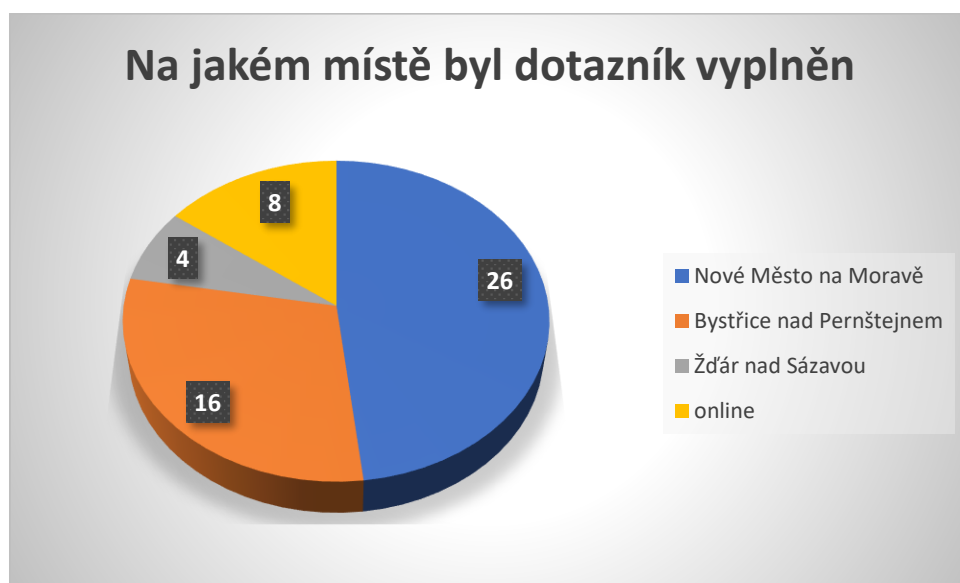
Vyhodnotila: Mgr. Martina Vodrážková - vedoucí služby Občanská poradna Portimo

Datum: 4. 11. 2025

V termínu 4. 11. 2025 došlo k vyhodnocení kvality služby Občanská poradna za rok 2025. Hodnocení probíhalo formou dotazníků. Tyto dotazníky byly předávány následujícím způsobem:

- Osobně v kancelářích poradny v Bystřici nad Pernštejnem, v Novém Městě na Moravě a ve Žďáře nad Sázavou
- Zasílány formou odkazu na webové stránky v odpovědích na emailové konzultace
- Sdíleny formou odkazů na webových stránkách Portimo

Za rok 2025 bylo vyplněno celkem 54 dotazníků od uživatelů služby. V poradně v Novém Městě na Moravě vyplnili uživatelé služby celkem 26 dotazníků, v kontaktním místě v Bystřici nad Pernštejnem 16 dotazníků a v kontaktním místě ve Žďáře nad Sázavou to byly 4 dotazníky. Přes online formulář, který je umístěn na webových stránkách občanské poradny a zároveň je odkaz na tento formulář zasílán osobám při emailových konzultacích, bylo vyplněno 8 dotazníků. Návratnost dotazníků je obtížně zjistitelná s ohledem na skutečnost, že je na webových stránkách sdílený odkaz na formulář online a na základě tohoto neznáme počet osob, které dotazník vidělo a jaké množství jej následně vyplnilo.



Všechny dotazníky jsou uchovávány v tištěné podobě.

Dotazník má celkem 7 otázek, které jsou níže jednotlivě rozebrány:

1. Vyberte oblast, kvůli které jste navštívili poradnu:

V první otázce měli respondenti možnost zvolit celkem z pěti oblastí poradenství, které byly vybrány dle statisticky nejčastěji zastoupených oblastí. K volbě byly následující možnosti: dluhové poradenství, pracovní právo, rodinné právo, energie/spotřebitelství a oblast jiné, kterou měli respondenti možnost více specifikovat.

Nejvíce respondentů v počtu 24 vyhledalo pomoc poradny z důvodu řešení své situace, která souvisela s dluhovým poradenstvím. Možnost rodinného práva označilo 13 respondentů, 11 respondentů se obrátilo na pomoc poradny při řešení otázek souvisejících s pracovním právem, žádný respondent nezvolil možnost energie/spotřebitelství a 6 respondentů označilo možnost jiné, z nichž 5 tuto možnost ještě následovně specifikovalo: 1 respondent vyhledal pomoc občanské poradny z důvodu řešení občansko-právních vztahů, 1 respondent při otázkách souvisejících s evidencí na úřadu práce, 1 respondent při řešení námitek proti rozhodnutí České správy sociálního zabezpečení, 1 respondent v otázkách školství a 1 respondent v otázkách týkajících se ochrany osobních údajů.

Dle odpovědí je patrné, že nejvíce osob vyhledalo služby občanské poradny z důvodu řešení dluhové problematiky. Také v roce 2025 byla oblast dluhového poradenství nejčastěji zastoupenou ze všech oblastí poradenství. Z dosud dostupných dat za první tři čtvrtletí roku 2025 tvoří právě dluhová problematika 44% dotazů z celkového počtu. Při řešení otázek z oblasti dluhové problematiky pracovníce poradny s uživateli služby nejčastěji řeší otázky spojené s průběhem exekučního řízení, podmínky pro vstup do insolvenčního řízení, sepsání insolvenčního návrhu či exekučního návrhu. Exekuční návrhy se nejčastěji týkají dlužného výživného.

Druhou nejčastěji zastoupenou oblastí je rodinné právo, které je ze statistik za první tři čtvrtletí roku 2025 zastoupeno v 11% celkového počtu dotazů, ve stejném poměru, a to 11% je zastoupeno pracovní právo. V rámci rodinného práva se pracovníce poradny nejčastěji setkávají s otázkami na postup v případě rozvodu, poskytují uživatelům služby vzory návrhu na rozvod, vysvětlují jejich obsah a možnosti. Dále jsou často řešeny otázky týkající se úpravy výchovy a výživy nezletilých dětí, návrhy na snížení/zvýšení výživného a záležitosti týkající se společného jmění manželů. Nezřídka jsou tématem z rodinného práva při konzultacích otázky související s různou formou domácího násilí.

Z oblasti pracovních právních vztahů jsou nejčastěji řešeny práva a povinnosti zaměstnance a zaměstnavatele, možnosti podání podnětu na inspektorát práce, otázky související se vznikem, změnou nebo ukončením pracovního poměru a dotazy související s evidencí na úřadu práce a nároku na výplatu podpory v nezaměstnanosti.



Dle získaných dat a dlouhodobé statistiky je patrné, že nejčastěji se v průběhu konzultací v občanské poradně řeší s uživateli služby dotazy z oblasti dluhové a finanční problematiky, rodinného práva a pracovního práva. V průběhu roku 2025 došlo k výrazným legislativním změnám v oblasti pracovního práva, v lednu 2026 vchází v platnost novela zákona o zaměstnanosti a novela občanského zákoníku-zejména v oblasti rodinného práva, kde dojde k zásadním změnám v oblasti rozvodu a péče o děti po rozvodu či rozchodu rodičů. Dále novela přináší nové nástroje pro vymáhání výživného. Tyto změny poradkyně občanské poradny průběžně studují z dostupného právního systému a účastní se pravidelných školení pořádaných Asociací občanských poraden, které jsou zaměřené na oblasti, ve kterých dochází k legislativním změnám.

V roce 2025 se poradkyně v rámci školení zaštitěné Asociací občanských poraden vzdělávaly v následujících tématech: Insolvenční řízení z pohledu insolvenčního správce, Co je třeba vědět o dědickém řízení v roce 2025, Dávky nemocenského pojištění, Rizika na internetu a jak se jim bránit, Flexinovela zákoníku práce a související pracovněprávní agenda, Aktuální otázky rodinného a partnerského práva, Ochrana spotřebitele a řízení před finančním arbitrem. Mimo tato školení se poradkyně účastnily různých seminářů, například semináře pořádaného úřadem práce na Dávku státní sociální pomoci nebo či semináře na sepisování exekučních návrhů na Krajském úřadě v Jihlavě.

2. Proč jste si vybral/a pro řešení své situace právě tuto poradnu?

Cílem tohoto dotazu bylo zjistit, jakým způsobem se dotázaní dozvěděli o činnosti Občanské poradny a jak vnímají její dostupnost.

Při zodpovězení této otázky využili někteří více možností nabízených odpovědí. Nejvíce dotázaných v celkovém počtu 30 odpovědělo, že je služba dostupná blízko jejich bydliště, 14 dotázaných si službu vybralo na základě zkušeností osob ve svém blízkém okolí, 9 dotázaných již mělo osobní zkušenost, kdy službu využili v minulosti. Z webových stránek získali

informace o činnosti poradny 4 dotázaní a 5 dotázaných z propagačních materiálů služby. 1 dotázaný zvolil možnost jiné, kterou blíže specifikoval následovně: „Cítím se zde dobře.“



Velká část uživatelů služby zmiňuje, že je služba občanské poradny dobře dostupná jejich bydliště. V rámci několikaletého průzkumu bylo zjištěno, že se v posledních letech stále častěji obracejí na pomoc občanské poradny osoby ze Žďáru nad Sázavou a blízkého okolí. Proto jsme hledali v rámci služby i celé organizace možnosti, jak se stát pro tyto zájemce a uživatele služby dostupnější, aby vzdálenost netvořila bariéru při využití naší služby. Toto se nám podařilo a díky úspěšnému projektu Zvyšování kapacit odborného sociálního poradenství ve Žďáře nad Sázavou jsme mohli od 1.7.2025 otevřít novou pobočku ve Žďáře nad Sázavou, kde zajišťujeme provoz pro uživatele služby tři dny v týdnu.

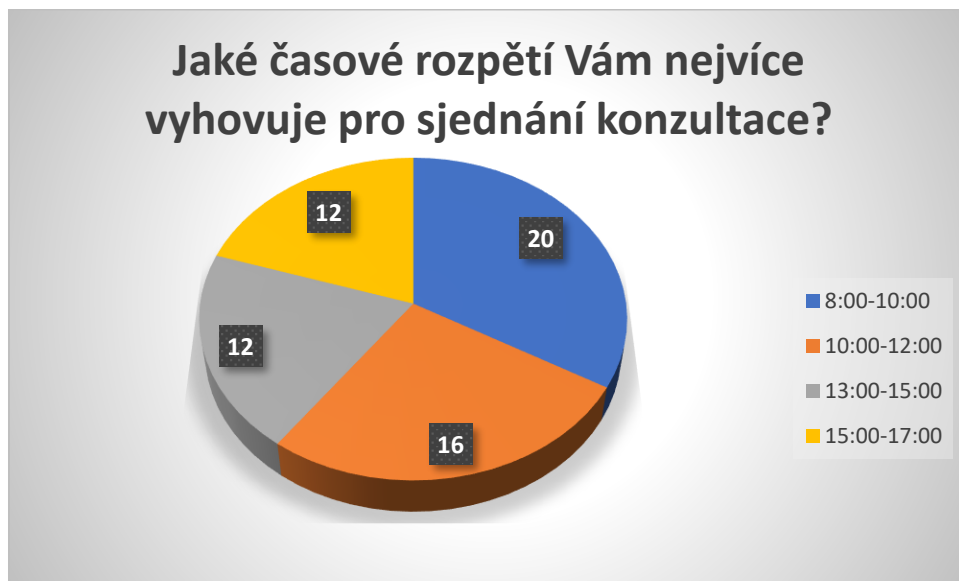
V dotazníku někteří dotázaní uvedli, že služby využili na základě své přechodí zkušenosti. V minulých letech nikdo z dotázaných neuvedl, že by se o službě dozvěděl z webových stránek, Facebooku či dalších propagačních materiálů služby. Toto bylo pro nás motivací se na tuto oblast zaměřit a zahrnuli jsme tuto oblast do Plánu rozvoje služby pro rok 2025. Je pro nás proto velmi potěšující, že v letošním roce uvedlo celkem 9 osob, které dotazník spokojenosti vyplnily, že se o službě dozvěděli z webových stránek, Facebooku či jiných propagačních materiálů služby. Že má tato forma propagace smysl nám dokládá i skutečnost, že se často na naši službu obracejí v rámci telefonických konzultací uživatelé služby i z významně vzdálených lokalit a uvádějí, že se o naši službě dozvěděli na základě propagace na webových stránkách či facebookových stránkách poradny.

3. Jaké časové rozpětí Vám nejvíce vyhovuje pro sjednání konzultace v OP?

Cílem této otázky bylo zjištění, v jakých hodinách uživatelé služby preferují konzultace v občanské poradně.

Při svých odpovědích někteří uživatelé služby označili více možností. Největší počet uživatelů služby v celkovém počtu 20 označilo možnost 8:00-10:00, časové rozpětí 10:00-12:00 zvolilo

16 uživatelů služby, variantu 13:00-15:00 označilo 12 uživatelů služby a stejný počet 12 zvolilo časový úsek 15:00-17:00.



Dle zvoleného časového rozpětí, které uživatelům služby nejvíce vyhovuje pro sjednání konzultace, bylo zjištěno, že provozní doba služby je aktuálně nastavena vyhovujícím způsobem.

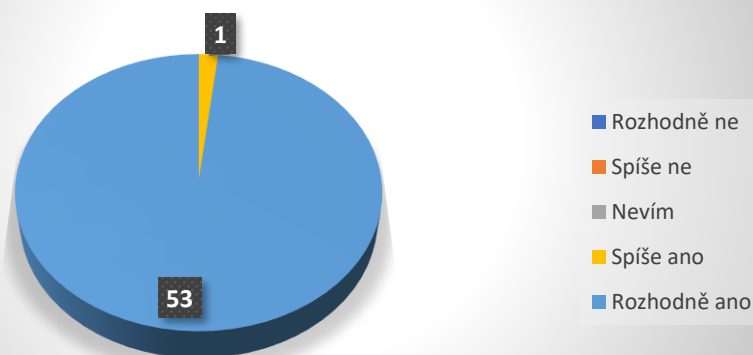
4. Prosíme vyplňte

Tuto otázku tvoří tři podotázky, na něž mají respondenti odpovědět, do jaké míry s nimi souhlasí či nesouhlasí.

Dozvěděl/a jsem se informace, které jsou pro mě přínosné

V této otázce zvolilo 53 z oslovených respondentů odpověď „rozhodně ano“, 1 respondent označil odpověď „spíše ano“. Žádný z respondentů nezvolil možnosti „nevím“, „spíše ne“ a „rozhodně ne“.

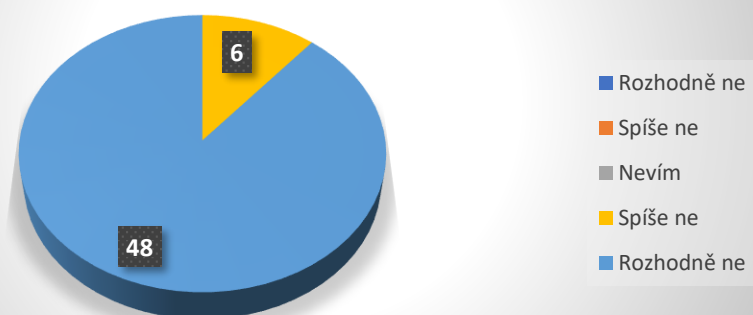
Dozvěděl/a jsem se informace, které jsou pro mě přínosné?



Návštěva poradny významně přispěla k vyřešení mého problému

Odpověď „spíše ano“ označilo 6 dotázaných, variantu „rozhodně ano“ 48 dotázaných. Nikdo z dotázaných neoznačil možnosti „nevím“, „spíše ne“ a „rozhodně ne“.

Návštěva poradny výrazně přispěla k vyřešení mého problému



Přístup poradce byl profesionální (odborný, srozumitelný, empatický, vstřícný)

Poslední otázka této série byla zaměřena na hodnocení profesionálního přístupu poradce, a to zejména na ty skutečnosti, jak oslovení vnímali odbornost, srozumitelnost, empatii a vstřícnost poradce. Všichni oslovení, a to v celkovém počtu 54 označilo možnost „rozhodně ano“, žádné další možnosti odpovědi se ve vyplněných dotaznících nevyskytly.

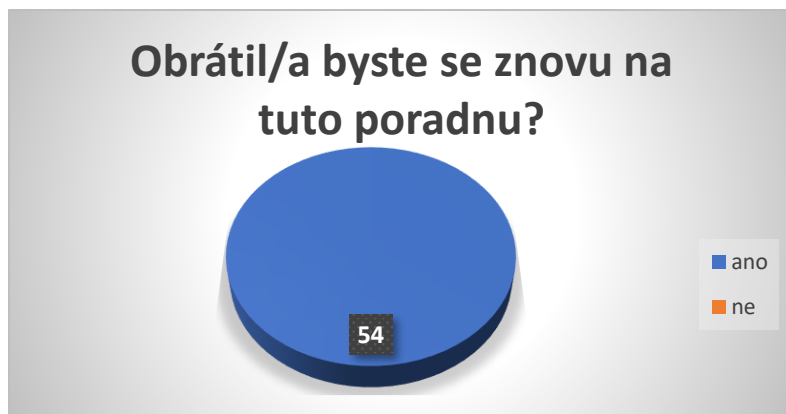


Dle odpovědí na otázky, které byly směřovány na průběh služby, je zjevné, že dotázaní hodnotili službu pozitivně, neboť všichni dotázaní uvedli, že se dozvěděli informace, které jsou pro ně přínosné a návštěva poradny přispěla k vyřešení jejich problému.

Všichni dotázaní potvrdili, že získali nové a užitečné informace, které měly klíčovou roli při řešení jejich problému a výrazně přispěly k pozitivnímu výsledku. Dotázaní také velmi oceňovali profesionální přístup pracovníků a jejich vstřícné, empatické a odborné jednání. Na základě tohoto pozitivního hodnocení budeme i nadále systematicky podporovat vzdělávání poradců podle stanovených vzdělávacích plánů, abychom udrželi a dále rozvíjeli vysokou úroveň poskytovaných služeb.

5. V případě, že se u Vás v budoucnosti vyskytne nějaká další situace, obrátíte/a byste se znovu na tuto poradnu?

Cílem této otázky bylo zjistit, zda uživatelé služby byli se službou spokojeni a na základě této zkušenosti by se i v budoucnu obrátili na pomoc poradny při řešení další životní situace. Velmi nás těší, že všichni dotázaní zvolili odpověď ano a že se k nám uživatelé vrací na základně vlastní dobré zkušenosti.



Tuto zpětnou vazbu vnímáme jako velmi pozitivní a bereme ji jako jeden z důkazů, že naše poradenství odpovídá platným standardům. Téma zároveň souvisí i s další otázkou v dotazníku, kdy mnoho respondentů uvedlo, že se na Občanskou poradnu obrátili na základě vlastní dobré zkušenosti či doporučení od známých. Velmi nás těší, že se k nám uživatelé v případě potřeby vrací na základě vlastní dobré zkušenosti.

Všichni dotazovaní se shodli, že pokud by se v budoucnu ocitli v další náročné životní situaci, znovu by se obrátili na naši občanskou poradnu. Opakované využití našich služeb ze strany uživatelů vnímáme jako jasný signál důvěry i potvrzení vysoké kvality služby odborného sociálního poradenství, kterou poskytujeme uživatelům služby.

6. Pokud byste se na tuto poradnu již neobrátil/a, uveďte důvod

Tato otázka byla položena volně bez možnosti výběru odpovědi a oslovení měli možnost rozepsat svoje důvody, pro které by již v budoucnu nevyužili pomoc Občanské poradny. Na tuto otázku odpověděli pouze tři oslovení, odpovědi byly následující:

„Pokud nebudu mít problémy, tak nebudu mít důvod vyhledat poradnu.“

„Nemám důvod. Paní poradkyně je velmi ochotná, vstřícná, děkuji moc za pomoc.“

„Byl jsem spokojený.“

7. Je něco, co Vám v poradně chybělo při vyřešení situace? Případně jaké změny byste uvítali?

Možnost odpovědět na tuto otázku využilo 23 uživatelů služby, kdy 3 odpověděli „ne“, 1 uživatel služby uvedl „nic“. Odpovědi dalších uživatelů služby byly následující:

„Vše probíhalo profesionálně a velmi lidsky, děkuji.“

„Byla jsem spokojená na 100%, děkuji.“

„Nevím, co by mi mělo chybět. Paní vše zodpověděla a vyhledala. Děkuji.“

„Nic mi nechybělo, byla jsem spokojená se vším.“

„Ne, jsem naprosto spokojen s vyřešením i poradenstvím mě situace.“

„Nic, vše nejlepší.“

„Nic mi nechybělo, všechno bylo naprosto v pořádku a byla jsem velmi spokojená.“

„Vše v naprostém pořádku, neměnila bych nic.“

„V poradně mi nechybělo vůbec nic, přístup byl skvělý.“

„Milý a profesionální přístup p. Vodrážkové. Ochetná, usměvavá a ví, o čem mluví. Moc děkuji.“

„V poradně mi nic nechybělo, jsem naprosto spokojená.“

„Ne, vše bylo výborné a profesionální.“

„Nechybělo mi nic, jsem plně spokojená.“

„Nechybělo mi nic, paní byla skvělá.“

„Nechybělo nic.“

„Neměnila bych nic.“

„Maximální spokojenost.“

„Nechybělo, byla jsem velice spokojená.“

„Žádné.“

Tato otázka je zacílena na zjištění, zda se vyskytlo během poskytování služby něco, co by uživatelům služby chybělo, zjistit prostřednictvím odpovědí zpětnou vazbu, kterou následně můžeme využít pro zvýšení kvality služby. Žádný z uživatelů služby nezmínil v této otázce, že by mu v průběhu služby něco chybělo. Pozitivní zpětná vazba je pro nás jedním z ukazatelů, že je služba odborného sociálního poradenství poskytována dle platných standardů, odborně a kvalitně.

Žádný z respondentů nevedl podnět ke změnám či zlepšení služby. Zároveň nikdo nevedl, že by mu během řešení jeho situace něco chybělo. Tento výsledek hodnotíme velmi pozitivně, neboť naznačuje, že naše služby odpovídají potřebám uživatelů a jsou poskytovány na odpovídající profesionální úrovni.

Pozitivně ohodnotilo službu všech 54 uživatelů služby.

V roce 2025 se podařilo:

- Zahájení provozu nové pobočky ve Žďáře nad Sázavou
- Posílení týmu o nového poradce
- Připravit poradce formou školení, seminářů a samostudia na legislativní změny a následně toto aplikovat při konzultacích s uživateli služby
- Navázat spolupráci s institucemi a poskytovateli sociálních služeb ve Žďáře nad Sázavou, a to zejména aktivní účastí na pracovních skupinách
- Informovat širokou veřejnost o zahájení provozu nové pobočky ve Žďáře nad Sázavou prostřednictvím různých forem propagace (na webových a facebookových stránkách, reklama v MHD, vytvoření banneru aj.), kdy za první tři měsíce provozu využilo služeb odborného sociálního poradenství na nové pobočce 58 uživatelů služby a proběhlo 125 konzultací

Výhled pro rok 2026

- Nadále zajišťovat vzdělávání všech poradkyň, ve kterém budou zahrnuty aktuální legislativní změny
- Udržet a prohloubit spolupráci s institucemi a poskytovateli sociálních služeb
- Pokračovat v nastavených formách propagace
- Zaměřit se na hledání nových vhodných prostor pro službu v Novém Městě na Moravě

V Novém Městě na Moravě dne 4. 11. 2025

Zpracovala: Mgr. Martina Vodrážková
vedoucí služby